

*Hösch, Nicole; Lecke-Vollgraf, Carola:*

**Von der "Lesesaal-Polizei" zur "Mobilen Info"**

**URN:** [urn:nbn:de:gbv:ilm1-2019200333](https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:gbv:ilm1-2019200333)

---

<i>Zuerst erschienen in:</i>	Bibliotheksdienst. - Berlin : de Gruyter. – 51 (2017), 7, S. 637-642.
<i>Online erschienen:</i>	16.06.2017
<i>Erschienen im Druck:</i>	01.07.2017
<i>ISSN (online):</i>	2194-9646
<i>ISSN (print):</i>	0006-1972
<i>DOI:</i>	<a href="https://doi.org/10.1515/bd-2017-0066">10.1515/bd-2017-0066</a>
<i>[Zuletzt gesehen:</i>	26.07.2019]

---

Nicole Hösch und Carola Lecke-Vollgraf

## **Von der „Lesesaal-Polizei“ zur „Mobilen Info“**

Die Universitätsbibliothek Ilmenau bietet seit Juli 2016 den Service „Mobile Info“ an. Wie entstand diese Idee und wie wurde sie umgesetzt? Wird es von den Nutzern gut angenommen? Können die Kolleginnen und Kollegen sich damit identifizieren? Wie wird dieser Service beworben? Diese und noch mehr Fragen werden in dem folgenden Artikel beantwortet.

Einige Kollegen kamen mit der Idee des „Flying Librarian“ vom Bibliothekskongress 2016 aus Leipzig zurück. „So etwas Ähnliches machen wir doch bereits seit

Jahren! Leider mit dem negativen Image des Aufpassers (Lesesaal-Polizei) behaftet.“

Aufgrund der räumlichen Gegebenheiten (drei Etagen, weitläufiger Bestand, weite Wege und eine Theke mit Ausleihe und Auskunft im Eingangsbereich des Erdgeschosses) gab es bis zu diesem Zeitpunkt einen Dienst, welcher sich „Rundgang“ nannte. Hierfür agierten Kollegen des mittleren und des gehobenen Dienstes auf freiwilliger Basis. Hauptaugenmerk war hierbei Ordnung, Sauberkeit und Ruhe in der Bibliothek. Natürlich half man auch während des „Rundgangdienstes“ den Nutzern, nur wurde das nicht als positiver Service vermittelt.

Die Idee wurde in der Team-Besprechung vorgestellt und alle waren sich einig, den Dienst positiver zu gestalten und zu einem neuen Service auszubauen. Dies sollte nicht nur positiver für die Nutzer sondern auch für die ausführenden Kollegen gestaltet werden. Der Dienst wurde in manchen Situationen als unangenehm empfunden, wenn man doch einen Nutzer bezüglich Getränk, Tasche oder verrücktem Mobiliar ansprechen musste. Auch waren diese Diskussionen, die daraus entstanden, nicht immer leicht zu beenden. Ständig nur mit erhobenem Zeigefinger und dem bibliothekstypischen „psst!“ durch die Gegend laufen, liegt nicht jedem Kollegen.

Im Team wurde ein Konzept zur Umsetzung erarbeitet. Ziel war es, das Image des Rundganges (Achten auf Ordnung und Sauberkeit) zu ändern und als Mobile Info einen positiven Service anzubieten, der den Nutzern ein angenehmes Arbeitsklima schafft und die Bibliotheksmitarbeiter als Ansprechpartner näherbringt. Dem Nutzer soll signalisiert werden, dass man bei Fragen und Problemen gern weiterhilft. Weiterhin soll aber auch der Zweck des ehemaligen „Rundgangdienstes“ erfüllt werden, ohne dass sich die Nutzer kontrolliert und gegängelt fühlen. Pro Tag ist ein Kollege eingeteilt. Dieser kann frei entscheiden, wann er sich in der Bibliothek aufhält und kann somit flexibel auf das Nutzeraufkommen reagieren.

Die Mobile Info kann auch für kleine Ordnungstätigkeiten innerhalb der Bibliothek genutzt werden. Das hat den Vorteil, dass man sich länger an einem Ort aufhält, also auch für eine längere Zeit für die Nutzer präsent ist.

Die flexible Gestaltung des Dienstes ist auch für das eigentliche Aufgabengebiet der Kollegen wichtig, da die meisten nicht hauptsächlich an der Auskunft bzw. in der Benutzung sondern in anderen Abteilungen wie Medienbearbeitung, ilmedia usw. tätig sind. Dadurch wird die Zusatzbelastung für die einzelnen Kollegen so gering wie möglich gehalten.

Das Konzept umfasst neben der Definition der Ziele u. a. auch die Namensgebung, die Werbung und das Erscheinungsbild des neuen Services. Außerdem wurden Leitlinien erarbeitet, welche die Aufgaben der Mobilien Info regeln und es den Kollegen einfacher machen.

Als Werbemittel werden ein Aufsteller im Eingangsbereich mit Namen und Foto des für den Tag zuständigen Kollegen und einer kurzen Beschreibung des Dienstes platziert. Des Weiteren trägt der diensthabende Kollege der „Mobilen Info“ ein auffälliges Schlüsselband mit Namensschild. Da der finanzielle Aufwand so gering wie möglich sein soll, wurde auf technische Hilfsmittel verzichtet. Für Rechercheauskünfte werden die öffentlichen stationären PCs der Universitätsbibliothek genutzt.



**Abb. 1:** Y. Trapp: auffälliges Schlüsselband mit Namensschild.



**Abb. 2:** Y. Trapp: Fotos der beteiligten Kollegen.



**Abb. 3:** Y. Trapp: Aufsteller.

Auch die Ziele der Mobilen Info wurden genauer formuliert und in den Leitlinien eingebettet:

Neben der Nähe zum Nutzer soll durch unser Auftreten und durch unsere Präsenz im ganzen Freihandbereich auf allen Etagen der UB die Hemmschwelle der Nutzer, sich fragend an das Bibliothekspersonal zu wenden, verringert werden. Dies wird u. a. auch durch das persönlichere Auftreten der Mobilen Info erreicht. Zudem wurde im Team vereinbart, auch aktiv auf Nutzer zu zugehen, um Hilfe anzubieten und zu fragen, ob alles in Ordnung ist oder irgendetwas benötigt wird. Ein positiver Nebeneffekt für die Nutzer ist, dass sich die langen Wege im Haus für diese verkleinern, um Hilfestellungen zu erhalten und Fragen zu stellen. Damit werden die diensthabenden Kollegen an der Auskunft- und Ausleihtheke unterstützt, deren Theke sich im Eingangsbereich der UB im Erdgeschoß befindet. Die Mobile Info ersetzt damit aber nicht die Auskunft der UB, sondern ergänzt diese. In der Regel werden Orientierungs- und Standortfragen, Technikprobleme, Servicefragen und kleinere Recherchefragen von Seiten der Nutzer an die Mobile Info herangetragen. Bei aufwändigeren Fragen verweist die Mobile Info dann ggf. auch an die Auskunftstheke.

Gerade im Bereich der Technik wird die Mobile Info gern durch unsere Nutzer genutzt. Es sind bereits seit Jahren auf den drei Etagen der UB in den drei Druck/Scan- und Kopierräumen Telefone mit direkter Wahl zur Auskunft installiert, die auch rege genutzt werden. Eine persönliche Ansprache durch die Mobile Info wird trotzdem gern in Anspruch genommen.

Die Universitätsbibliothek bewirbt und bietet den Service Mobile Info nun seit Juli 2016 an.

Das bisherige Feedback ist durchweg positiv. Die Nutzer nehmen die Dienstleistung gut an. Der Aufsteller wird interessiert gelesen und durch das Bild wird der diensthabende Kollege bereits vorab als Mobile Info erkannt. Auf den Rundgängen werden die Kollegen als Hilfe wahrgenommen und in der Zwischenzeit auch von Seiten der Nutzer gezielt angesprochen. Auch das aktive Ansprechen der Nutzer, die z. B. suchend bzw. unsicher erscheinen, wird positiv aufgenommen.

Der Service bringt somit einen deutlichen Mehrwert und hat sich bewährt.

Auch für die Kollegen war diese Herangehensweise an ein neues Angebot eine tolle Erfahrung. Die Idee zur Mobilen Info kam aus der Reihe der Kollegen des ehemaligen Rundgangdienstes und nicht von der Bibliotheksleitung. Auch die Planung und Umsetzung des Konzeptes, sowie die Werbemaßnahmen liefen völlig hierarchiefrei ab. Es gab keinerlei Vorgaben von Seiten der Direktion oder Benutzungsleitung. Das Team entwickelte eigenständig z. B. die Ideen für die Werbung (Foto für Aufsteller, Namensschild). Daraus entstand das Gefühl einer gewissen Freiwilligkeit, welches die Umsetzung in vielerlei Hinsicht einfacher machte. Diese Vorgehensweise beeinflusste die Arbeitsatmosphäre und Motivation der einzelnen Kollegen entscheidend positiv. Als Team sind wir zusammengewachsen und identifizieren uns mit dem Service. Die Kollegen gehen die Aufgaben des neuen Services motiviert an, setzen die Leitlinien selbstbewusst um und stehen dahinter.

Die Bibliotheksleitung unterstützte von Anfang an die Idee zur Mobilen Info und bestärkte das Team bei der Umsetzung.

Ein weiterer positiver Effekt ergab sich schon ein paar Wochen nach dem Start des neuen Services: Mit dem neuen Konzept konnten wir drei neue Kollegen für das Team „Mobile Info“ gewinnen. Somit besteht das Team der Mobilen Info nun aus zwölf Kollegen.



**Abb. 4:** C. Höhn: Das Team der Mobilen Info – v.l.n.r. Diana Blumberg, Yvonne Trapp, Nicole Hösch, Christine Fahr, Thomas Schrickel, Kerstin Schlott, Constantin Berg, Silke-Maria Otto, Christiane Fischer, Carola Lecke-Vollgraf (nicht im Bild: Regina Höppner-Netzel, Heidemarie Tandel).

**Nicole Hösch**

Universitätsbibliothek Ilmenau

Benutzung

Langewiesener Straße 37

98693 Ilmenau

Deutschland

E-Mail: [nicole.hoesch@tu-ilmenau.de](mailto:nicole.hoesch@tu-ilmenau.de)

**Carola Lecke-Vollgraf**

Universitätsbibliothek Ilmenau

ilmedia

Langewiesener Straße 37

98693 Ilmenau

Deutschland

E-Mail: [Carola.Lecke-Vollgraf@tu-ilmenau.de](mailto:Carola.Lecke-Vollgraf@tu-ilmenau.de)